

**PORTAFOLIO DE OFERTA
INSTITUCIONAL DE LOS
TRÁMITES Y OTROS
PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS DE LA
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE
COMUNICACIONES (CRC)**

Relacionamiento con Agentes

Enero de 2022

— www.crccom.gov.co —

 @CRCCol  /CRCCol  /CRCCol  CRCCOL

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. INVENTARIO DE TRÁMITES.....	4
3.1 HOMOLOGACIÓN DE EQUIPOS TERMINALES.....	4
3.2 CONTROVERSIAS DE INTERCONEXIÓN ENTRE PROVEEDORES DE REDES Y SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.....	5
3.3 IMPOSICIÓN DE SERVIDUMBRE DE ACCESO, USO E INTERCONEXIÓN DE REDES Y SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.....	7
3.4 TRÁMITE ÚNICO DE RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN.....	9
a. NUMERACIÓN E.164	
b. CÓDIGOS DE PUNTO DE SEÑALIZACIÓN	
c. NUMERACIÓN DE CÓDIGOS CORTOS PARA SMS Y USSD	
d. INDICATIVO DE RED PARA EL SERVICIO MÓVIL – MNC	
e. NÚMERO DE IDENTIFICADOR DE EXPEDIDOR – IIN	
f. NUMERACIÓN DE SERVICIOS SEMIAUTOMÁTICOS Y ESPECIALES DE MARCACIÓN 1XY	
g. CÓDIGOS DE OPERADOR DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL – COLD	
h. NÚMEROS DE ENCAMINAMIENTO DE RED – NRN	
i. NUMERACIÓN DE ACCESO AL SERVICIO SUPLEMENTARIO DE MARCACIÓN ABREVIADA #ABB	
j. RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN DE TDT	
3.5 AUTORIZACIÓN DE MENSAJES CÍVICOS.....	14
3.6 AUTORIZACIÓN DE ESPACIOS INSTITUCIONALES.....	15
4. CANALES DE RECEPCIÓN, COORDINACIÓN RESPONSABLE CRC Y NORMATIVIDAD APLICABLE.....	16
5. GRUPOS DE VALOR IDENTIFICADOS.....	17
6. PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA.....	18
7. SOCIALIZACIÓN.....	18
8. CONTROL DE CAMBIOS.....	19

INTRODUCCIÓN

Uno de los propósitos que tiene la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) es focalizar su gestión para alcanzar los resultados que permitan garantizar los derechos y satisfacer las necesidades de todos sus grupos de valor.

Una de las dimensiones que tiene el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) es la Gestión con Valores para Resultados, la cual agrupa un conjunto de políticas, prácticas e instrumentos que tienen como propósito permitirle a la CRC llevar a cabo aquellas actividades que la conduzcan a lograr sus resultados propuestos, así como materializar las decisiones de su planeación institucional.

Estas políticas y prácticas han permitido a la CRC mantener una constante y fluida interacción con sus grupos de valor de manera participativa y transparente, prestando un servicio con calidad y facilitando la garantía del ejercicio de los derechos de sus grupos de valor, a través de la respuesta efectiva de los Trámites y Otros Procedimientos Administrativos que dispone la Entidad.

Por esto, la CRC presenta esta Oferta Institucional la cual facilitará a todos sus grupos de valor conocer los diversos trámites de la entidad, atendiendo las disposiciones normativas vigentes relacionadas con estos y, de esta forma, garantizar el acceso a los mismos.

Esta Oferta Institucional fue diseñada teniendo como referencia los lineamientos establecidos en la Guía Metodológica para la Racionalización de Trámites - Versión 1¹, la cual tiene como objetivo fortalecer la Política de Racionalización de Trámites en las Entidades de la Administración Pública, en sus respectivas fases. Lo anterior, dando cumplimiento a lo establecido en los artículos 17 y 18 de la Ley 489 de 1998, el artículo 1 de la Ley 962 de 2005 y los artículos 39 y 40 del Decreto Ley 019 de 2012.

1. OBJETIVO

Dar a conocer de manera detallada la Oferta Institucional de los Trámites y Otros Procedimientos Administrativos que dispone la CRC para todos sus grupos de valor.

2. ALCANCE

Esta Oferta Institucional está diseñada con el fin de facilitar a la CRC, la planeación, la ejecución y la entrega de resultados de todos los trámites que dispone la Entidad, haciendo más eficiente la prestación de sus servicios y garantizando el acceso de estos a todos sus grupos de valor, logrando un alto nivel de satisfacción de los mismos.

¹ https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506911/2017-12-04_Guia_metodologica_racionalizacion_tramites_ajuste.pdf/b00c472f-8872-4553-bfce-6c8f97403054

Portafolio de Oferta Institucional de los Trámites y Otros Procedimientos Administrativos de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC)	Cód. Proceso: 4000	Página 3 de 19	
	Actualizado: 24/01/2022	Revisado por: Relacionamiento con Agentes.	Fecha revisión: 24/01/2022 Revisión No. 1
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

3. INVENTARIO DE TRÁMITES

3.1. Homologación de Equipos Terminales

¿Cuándo se puede realizar?

- Cualquier fecha

¿Requiere pago?

- Es gratuito

¿Es totalmente en línea?

- Sí

Manual de usuario

- <https://bit.ly/32slz6L>

Descripción:

Es un trámite por medio del cual la CRC busca:

- Que los dispositivos que ingresan al país cumplan con las normas técnicas adoptadas en Colombia.
- Garantizar la seguridad de los usuarios respecto a los límites de exposición establecidos a nivel mundial.
- Garantizar el correcto funcionamiento de los dispositivos en las redes móviles del país.

Requisitos:

- Especificaciones de etiquetamiento del equipo (etiqueta o label) que permitan comprobar la relación existente entre el modelo y marca del equipo terminal y su IMEI.
- Certificado de conformidad, declaración de conformidad u otro documento que haga sus veces, siempre que sean de tercera parte, expedido por los organismos de certificación reconocidos a nivel nacional o internacional como Organismos Acreditados o por autoridades competentes de otros países, que den cuenta del cumplimiento de las normas técnicas aplicables. (Opcional).
- Diligenciamiento del formulario en línea: <https://bit.ly/3GX4gd3>

Resultado que se obtiene:

- Certificado de Homologación de Equipo Terminal Móvil.

Medio donde se obtiene el resultado:

- Correo Electrónico: comunicacioncrccare@crcom.gov.co
- Página Web - Consulte si el Equipo Terminal Móvil ya se Encuentra Homologado <https://tramitescrcom.gov.co/tramites/publico/homologacion/consultaHomologacion.xhtml?pr1=1>

Portafolio de Oferta Institucional de los Trámites y Otros Procedimientos Administrativos de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC)	Cód. Proceso: 4000	Página 4 de 19	
	Actualizado: 24/01/2022	Revisado por: Relacionamiento con Agentes.	Fecha revisión: 24/01/2022 Revisión No. 1
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

Dónde se puede hacer seguimiento a la solicitud:

- Correo Electrónico: atencioncliente@crcom.gov.co
- Telefónico: Fijo (601) 3198300, Horario de atención: de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m. (jornada continua)
- Telefónico: Fijo 018000 919278, Horario de atención: de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m. (jornada continua)
- Presencial: Calle 59ª Bis No. 5 – 53 Piso 9 – Bogotá D.C.
- Página Web: https://tramitescrcom.gov.co/tramites/consulta/consulta_tramite.xhtml

3.2. Controversias de Interconexión entre Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones

¿Cuándo se puede realizar?

- Cualquier fecha

¿Requiere pago?

- Es gratuito

¿Es totalmente en línea?

- No

Descripción

Se trata de actuaciones administrativas que se originan en diferencias que puedan surgir entre proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones en desarrollo de una relación de interconexión. Las diferencias que no han sido solucionadas en etapa de negociación directa entre los mismos proveedores deberán ser resueltas por la CRC, en el ámbito de sus competencias y previa solicitud de parte. Dentro del proceso de la actuación administrativa, la CRC adelanta una etapa de mediación, para que las partes logren un acuerdo directo. En caso de que los proveedores no lleguen a un acuerdo, la CRC debe dirimir la controversia, en cumplimiento de la ley y la regulación.

En cumplimiento de las funciones establecidas en los numerales 9 y 10 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, la CRC adelanta actuaciones administrativas con el objetivo de solucionar las controversias que surjan entre proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora y entre estos y otros agentes regulados, en relación con asuntos de su competencia. Para tal fin, la Comisión seguirá el procedimiento previsto en el Título V de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, y las demás normas que resulten aplicables.

Para la presentación de solicitudes de solución de controversias, se deberán cumplir con los requisitos de forma y procedibilidad previstos en los artículos 42, modificado por el artículo 26 de la Ley 1978 de 2019, y el artículo 43 de la Ley 1341 de 2009, a saber: (i) la presentación de la solicitud por escrito; (ii) la manifestación de la imposibilidad de llegar a un acuerdo; (iii) la indicación expresa de los puntos de

Portafolio de Oferta Institucional de los Trámites y Otros Procedimientos Administrativos de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC)	Cód. Proceso: 4000	Página 5 de 19	
	Actualizado: 24/01/2022	Revisado por: Relacionamiento con Agentes.	Fecha revisión: 24/01/2022 Revisión No. 1
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

divergencia, así como los puntos en los que exista acuerdo; (iv) la presentación de la respectiva oferta final respecto de la materia en divergencia; y (v) la acreditación del transcurso de 30 días calendario desde la fecha de la presentación de la solicitud con los requisitos establecidos en la regulación que sobre el particular expida la CRC, para llegar a un acuerdo directo.

De acuerdo con el artículo 44 de la Ley 1341 de 2009, dentro de los tres días siguiente al recibo de la solicitud, luego de una revisión preliminar de los requisitos de forma y procedibilidad, la Comisión correrá traslado de la solicitud a la otra parte para que, dentro de los cinco días siguientes, presente sus observaciones, solicite pruebas y formule su oferta final.

En atención a lo establecido en el artículo 45 de la Ley 1341 de 2009, dentro de los tres días siguientes a la recepción de las ofertas finales, la Comisión fijará fecha para la audiencia en la que se inicie la etapa de mediación, con el propósito de que las partes solucionen sus diferencias. Si en el marco de la audiencia se llegan a acuerdos, estos se consignarán en la respectiva acta, la cual presta mérito ejecutivo.

Luego de que se surte la etapa probatoria, si a ella hay lugar, la Comisión debe adoptar la decisión que corresponda, dentro del plazo indicado en el artículo 47 de la Ley 1341 de 2009, Dicha decisión es susceptible del recurso de reposición.

Requisitos:

- Indicar en la solicitud escrita que presente ante la CRC que no ha sido posible llegar a un acuerdo, señalando expresamente los puntos de divergencia, así como aquellos en los que haya acuerdo, y presentar la respectiva oferta final. Esta solicitud debe estar suscrita por el Representante Legal o un apoderado especial. En esta solicitud se debe anexar el Certificado de Existencia y Representación del proveedor que interpone la solicitud.
- Demostrar el cumplimiento del plazo de treinta (30) días calendario desde la fecha de la presentación de la solicitud al otro proveedor de redes y servicios, con los requisitos exigidos en la regulación, para llegar a un acuerdo directo. En otras palabras, se debe demostrar que se ha realizado la solicitud de acceso e interconexión al otro proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones.

Canales para radicar documentos:

- Correo Electrónico: atencioncliente@rcrc.gov.co
- Presencial: Calle 59ª Bis No. 5 – 53 Piso 9 – Bogotá D.C.

Audiencia de mediación:

- En la audiencia se levantará un acta, la cual presta mérito ejecutivo y en ella se consignarán: i) los acuerdos parciales o los nuevos puntos sobre los cuales se haya logrado acuerdo iii) las divergencias que persistan. La desatención a las citaciones o a los dictámenes de las audiencias se considerará como una infracción al régimen legal y acarreará las sanciones a que hace referencia el artículo 65 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019.

Portafolio de Oferta Institucional de los Trámites y Otros Procedimientos Administrativos de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC)	Cód. Proceso: 4000	Página 6 de 19	
	Actualizado: 24/01/2022	Revisado por: Relacionamiento con Agentes.	Fecha revisión: 24/01/2022 Revisión No. 1
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

Notificaciones:

- Los actos administrativos expedidos con ocasión de la actuación administrativa de solución de controversias deberán ser notificados en los términos establecidos en los artículos 67 y siguientes de la Ley 1437 de 2011 (CPACA).

Resultado que se obtiene:

- Solución de controversias de Interconexión entre Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones, que se obtiene en 30 días calendario.
 - o Observación: Una vez finalizado el trámite administrativo, se obtiene una decisión proferida por la CRC en donde se dé la solución a la controversia presentada; dicha decisión se adoptará en un plazo no superior a cuarenta y cinco (45) días calendario contados desde la fecha de inicio del trámite administrativo.

Medio donde se obtiene el resultado:

- Correo Electrónico: notificacionescrc@crcom.gov.co
- Presencial: Calle 59ª Bis No. 5 – 53 Piso 9 – Bogotá D.C.

Dónde se puede hacer seguimiento a la solicitud:

- Presencial: Calle 59ª Bis No. 5 – 53 Piso 9 – Bogotá D.C.
- Página Web: https://tramitescrcom.gov.co/tramites/consulta/consulta_tramite.xhtml

3.3. Imposición de Servidumbre de Acceso, uso e Interconexión de Redes y Servicios de Telecomunicaciones.

¿Cuándo se puede realizar?

- Cualquier fecha

¿Requiere pago?

- Es gratuito

¿Es totalmente en línea?

- No

Descripción

Se trata de actuaciones administrativas que se originan en diferencias que puedan surgir entre proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que no poseen una relación de acceso o interconexión. Los proveedores de redes y servicios tienen la obligación de interconectarse entre sí para que los usuarios de sus redes puedan comunicarse con los usuarios de otras redes; sin embargo, en el establecimiento de las condiciones de una relación de acceso, uso e interconexión pueden presentarse diferencias que no han sido solucionadas en etapa de negociación directa entre los mismos proveedores. La CRC adelanta una etapa de mediación para que las partes definan directamente las condiciones de

Portafolio de Oferta Institucional de los Trámites y Otros Procedimientos Administrativos de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC)	Cód. Proceso: 4000	Página 7 de 19	
	Actualizado: 24/01/2022	Revisado por: Relacionamiento con Agentes.	Fecha revisión: 24/01/2022 Revisión No. 1
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

acceso, uso e interconexión y, en caso de que los proveedores no lo logren directamente, la CRC impone dichas condiciones, bajo los criterios definidos en la regulación y en la ley.

Requisitos:

- Indicar en la solicitud escrita que presente ante la CRC que no ha sido posible llegar a un acuerdo, señalando expresamente los puntos de divergencia, así como aquellos en los que haya acuerdo, y presentar la respectiva oferta final. Esta solicitud debe estar suscrita por el Representante Legal o un apoderado especial. En esta solicitud se debe anexar el Certificado de existencia y representación del proveedor que interpone la solicitud.
- Demostrar el cumplimiento del plazo de treinta (30) días calendario desde la fecha de la presentación de la solicitud al otro proveedor de redes y servicios, con los requisitos exigidos en la regulación, para llegar a un acuerdo directo. En otras palabras, se debe demostrar que se ha realizado la solicitud de acceso e interconexión al otro proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones.

Canales para radicar documentos:

- Correo Electrónico: atencioncliente@crcom.gov.co
- Presencial: Calle 59ª Bis No. 5 – 53 Piso 9 – Bogotá D.C.

Audiencia de Mediación:

- Es importante que las partes acudan a la audiencia que inicia la etapa de mediación, con el objeto de que las mismas solucionen sus diferencias. En dicha audiencia se levantará un acta, la cual presta mérito ejecutivo y en ella se consignarán: 1. los acuerdos parciales o los nuevos puntos sobre los cuales se haya logrado acuerdo 2. las divergencias que persistan.

Notificaciones:

- Los actos administrativos expedidos con ocasión de la actuación administrativa de solución de controversias deberán ser notificados en los términos establecidos en los artículos 67 y siguientes de la Ley 1437 de 2011 (CPACA - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).

Resultado que se obtiene:

- Imposición de Servidumbre de Acceso, uso e Interconexión entre Operadores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones., que se obtiene en 30 días calendario.
 - o Observación: Una vez finalizado el trámite administrativo, se obtiene una decisión proferida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC-, en donde se dé solución a la controversia presentada; dicha decisión se adoptará en un plazo no superior a noventa (90) días calendario contados desde la fecha de inicio del trámite administrativo.

Medio donde se obtiene el resultado:

- Correo Electrónico: notificacionescrc@crcom.gov.co
- Presencial: Calle 59ª Bis No. 5 – 53 Piso 9 – Bogotá D.C.

Portafolio de Oferta Institucional de los Trámites y Otros Procedimientos Administrativos de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC)	Cód. Proceso: 4000	Página 8 de 19	
	Actualizado: 24/01/2022	Revisado por: Relacionamiento con Agentes.	Fecha revisión: 24/01/2022 Revisión No. 1
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

Dónde se puede hacer seguimiento a la solicitud:

- Presencial: Calle 59ª Bis No. 5 – 53 Piso 9 – Bogotá D.C.
- Página Web: https://tramitescrcom.gov.co/tramites/consulta/consulta_tramite.xhtml

3.4. Trámite Único de Recursos de Identificación.

¿Cuándo se puede realizar?

- Cualquier fecha

¿Requiere pago?

- Es gratuito

¿Es totalmente en línea?

- Si

Descripción

Principios, criterios y procedimientos para la administración, el uso eficiente, la asignación y la recuperación de los recursos de identificación utilizados en la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones.

Tipos de Recursos de Identificación

a. NUMERACIÓN E.164

Corresponde a aquellas cadenas de cifras, caracteres o símbolos definidas por la UIT en la Recomendación UIT-T E.164, y adoptadas por Colombia mediante el Plan Nacional de Numeración.

NUMERACIÓN E.164 GEOGRÁFICA: Es el conjunto de los números nacionales (significativos) conformados por indicativos nacionales de destino (NDC) asociados a una determinada región geográfica.

NUMERACIÓN E.164 NO GEOGRÁFICA: La numeración E.164 no geográfica la constituye el conjunto de los números nacionales (significativos) conformados por indicativos nacionales de destino no asociados a regiones geográficas para uso de redes, telecomunicaciones personales universales (UPT) o servicios.

NUMERACIÓN E.164 PARA REDES: Es la numeración constituida por el conjunto de los números nacionales (significativos) conformados por indicativos nacionales de destino asociados a redes con acceso móvil, satelital, entre otros.

NUMERACIÓN E.164 PARA SERVICIOS: Es la numeración constituida por el conjunto de los números nacionales (significativos) conformados por indicativos nacionales de destino, asociados a categorías de servicios tales como cobro revertido, tarifa con prima y las demás que el Administrador de los Recursos de Identificación y la Unión Internacional de Telecomunicaciones incluyan en el futuro y que por sus características no correspondan a ninguna otra categoría.

Para información adicional consultar [la Resolución CRC 5050 de 2016 Título VI Capítulo 2](#)

Portafolio de Oferta Institucional de los Trámites y Otros Procedimientos Administrativos de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC)	Cód. Proceso: 4000	Página 9 de 19	
	Actualizado: 24/01/2022	Revisado por: Relacionamiento con Agentes.	Fecha revisión: 24/01/2022 Revisión No. 1
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

b. CÓDIGOS DE PUNTO DE SEÑALIZACIÓN

Números utilizados para identificar Puntos de señalización (PS), puntos de transferencia de señalización (PTS) o Puntos de señalización y puntos de transferencia de señalización (PS/PTS) en el ámbito nacional (SPC) o internacional (ISPC).

Para información adicional consultar [la Resolución CRC 5050 de 2016 Título VI Capítulo 3](#)

c. NUMERACIÓN DE CÓDIGOS CORTOS PARA SMS Y USSD

Tipo de numeración asignada por la CRC para la prestación de servicios de contenidos y aplicaciones basados en el envío o recepción de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes a través del Servicio Suplementario de Datos no Estructurados (USSD). La naturaleza de esta numeración está circunscrita al posicionamiento e identificación de un tipo de servicio de contenidos y aplicaciones para los usuarios, a través de un código numérico que informe claramente el tipo de servicio, el contenido, la modalidad de compra y los costos asociados, y no para la creación de un canal de comunicación dedicado de SMS entre los usuarios finales del servicio de telefonía móvil y sus clientes.

Para información adicional consultar [la Resolución CRC 5050 de 2016 Título VI Capítulo 4](#)

d. INDICATIVO DE RED PARA EL SERVICIO MÓVIL – MNC

Mobile Network Code (MNC, por sus siglas en inglés) o Indicativo de red para el servicio móvil contenido en el segundo campo de la IMSI. Cumple con la función de proporcionar un identificador único internacional para la red del proveedor a la que pertenece la suscripción móvil.

Para información adicional consultar [la Resolución CRC 5050 de 2016 Título VI Capítulo 5](#)

e. NÚMERO DE IDENTIFICADOR DE EXPEDIDOR – IIN

Issuer Identification Number (IIN, por sus siglas en inglés) o Número identificador de expedidor. Corresponde al número que identifica al emisor de una tarjeta asociada a la prestación de servicios de telecomunicaciones, que constituye a su vez la primera parte del número de cuenta principal (PAN - Primary Account Number) que identifica al emisor y al titular de dicha tarjeta a nivel internacional, bajo una estructura de numeración similar a la de una tarjeta de crédito

Para información adicional consultar [la Resolución CRC 5050 de 2016 Título VI Capítulo 6](#)

f. NUMERACIÓN DE SERVICIOS SEMIAUTOMÁTICOS Y ESPECIALES DE MARCACIÓN 1XY

Los números semiautomáticos y especiales de marcación 1XY están concebidos para proveer un acceso de fácil recordación al usuario a todos aquellos servicios de interés social que no tienen uso comercial,

Portafolio de Oferta Institucional de los Trámites y Otros Procedimientos Administrativos de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC)	Cód. Proceso: 4000	Página 10 de 19	
	Actualizado: 24/01/2022	Revisado por: Relacionamiento con Agentes.	Fecha revisión: 24/01/2022 Revisión No. 1
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

y que por agilidad requieren que la marcación sea sencilla. Cuentan con una atribución genérica dispuesta en cuatro modalidades que definen las características de estos al momento de su asignación, las cuales se enfocan en el tipo de servicio a soportar y los costos que deben ser asumidos por el PRST, el Prestador del Servicio 1XY y el usuario.

La **modalidad 1** caracteriza a los números cuyas llamadas no representan ningún costo para el abonado ni para la entidad prestadora del servicio y, por lo tanto, los costos deben ser asumidos por el PRST. Dentro de esta modalidad se encuentran los servicios de urgencias tales como Policía, Bomberos y Ambulancia.

La **modalidad 2** caracteriza a los números cuyas llamadas son sufragadas por el prestador del servicio y que en consecuencia no tienen ningún costo para el usuario. Dentro de esta modalidad se encuentran los servicios prestados por los PRST a sus usuarios, como es el caso de los números de información y operadora para los proveedores del servicio de larga distancia.

La **modalidad 3** caracteriza los números cuyas llamadas tienen costo al usuario equivalente a la tarifa local, minuto al aire o su equivalente según el tipo de servicio. Dentro de esta modalidad se encuentran los servicios de interés social que por su naturaleza estén adscritos a una entidad de orden nacional como, por ejemplo, el número del centro de contacto al ciudadano, la línea de atención laboral, la línea de la mujer, entre otras.

La **modalidad 4** caracteriza los números cuyas llamadas tienen tarifa especial al usuario y son destinados a servicios de información telefónica, como por ejemplo el directorio por operadora.

Para información adicional consultar [la Resolución CRC 5050 de 2016 Título VI Capítulo 7](#)

g. CÓDIGOS DE OPERADOR DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL – COLD

La atribución de este recurso está dada de manera general para el acceso a los servicios de larga distancia internacional, a través del sistema de multiacceso.

La estructura de COLD está dada para los PRST que ofrecen servicios de larga distancia internacional y que comenzaron a prestar sus servicios a partir del 1° de agosto de 2007, por una cadena de 3 dígitos con estructura 4XY, donde "X" y "Y" pueden tomar como valor cualquier dígito entre 0 y 9. Para los PRST establecidos como operadores de larga distancia internacional antes del 1° de agosto de 2007, la estructura del COLD es de un solo dígito, de conformidad con las asignaciones publicadas en el SIGRI.

Podrán solicitar y ser asignatarios de COLD todos los PRST cuyo Registro TIC contenga la prestación de servicios de larga distancia internacional.

Para información adicional consultar [la Resolución CRC 5050 de 2016 Título VI Capítulo 8](#)

Portafolio de Oferta Institucional de los Trámites y Otros Procedimientos Administrativos de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC)	Cód. Proceso: 4000	Página 11 de 19	
	Actualizado: 24/01/2022	Revisado por: Relacionamiento con Agentes.	Fecha revisión: 24/01/2022 Revisión No. 1
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

h. NÚMEROS DE ENCAMINAMIENTO DE RED – NRN

Network Routing Number (NRN, por sus siglas en inglés) o Número de Encaminamiento de Red cumple con la función de proporcionar información a nivel de señalización sobre el proveedor de destino de una comunicación, para que en un entorno de portabilidad numérica se puedan encaminar correctamente los servicios de voz y SMS hacia un número portado.

Para información adicional consultar [la Resolución CRC 5050 de 2016 Título VI Capítulo 9](#)

i. NUMERACIÓN DE ACCESO AL SERVICIO SUPLEMENTARIO DE MARCACIÓN ABREVIADA #ABB

La numeración para acceder al servicio de marcación abreviada a los que se refiere la recomendación de la UIT-T E.131 corresponde a una cadena con una longitud de tres (3) dígitos, acompañada del símbolo "cuadrado" (#) definido en la recomendación UIT-T E.161.

La función principal de este recurso de identificación es brindar a los PRST y a los usuarios los recursos necesarios para el acceso y control a los servicios suplementarios en las redes de telecomunicaciones, y a la vez establecer un plan de procedimientos de control uniforme, de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.12.2.1.15 del Decreto 1078 de 2015.

Para información adicional consultar [la Resolución CRC 5050 de 2016 Título VI Capítulo 10](#)

j. RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN DE TDT (RITDT)

La atribución establecida para los RITDT contempla solamente los identificadores de red, de trama de transporte y de servicio, ya que el identificador de red original y el especificador de datos privados son recursos de identificación únicos para todas las redes y servicios operativas en el país.

- Identificador de Red Originario (Original Network id): Parámetro que identifica el sistema de distribución de televisión originario.
- Identificador de Red (Network id): Parámetro que identifica la red de distribución, entendiéndose como tal la correspondiente a una zona cubierta por una serie de centros de transmisión que dependen de una única cabecera o punto de inserción de servicio. Se utiliza un único valor para todas las transmisiones desde cada cabecera o punto de inserción de servicio. El identificador de red será, por tanto, el mismo para todos los multiplex digitales pertenecientes a la misma red.
- Identificador de Trama de Transporte (Transport Stream id): Parámetro que identifica de forma unívoca una trama de transmisión dentro de un sistema de distribución originario.
- Identificador de Servicio (Service id): Parámetro de 16 bits que identifica cada uno de los servicios prestados dentro del sistema de distribución originario, por lo tanto, el mismo debe tomar un valor diferente para cada uno de los distintos servicios que se presten en el sistema de distribución correspondiente a la televisión digital terrestre colombiana.

Portafolio de Oferta Institucional de los Trámites y Otros Procedimientos Administrativos de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC)	Cód. Proceso: 4000	Página 12 de 19	
	Actualizado: 24/01/2022	Revisado por: Relacionamiento con Agentes.	Fecha revisión: 24/01/2022 Revisión No. 1
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

- Para información adicional consultar [la Resolución CRC 5050 de 2016 Título VI Capítulo 11](#)

Para Realizarlo se necesita:

- Estar inscrito en el Registro TIC del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones o tener una habilitación expedida por dicho Ministerio. A excepción de los PCA.
- Estar registrado en el Sistema de Información Trámites CRC, con los roles de "Solicitador de Trámites" y "Aprobador de Trámites".
- Ingresar al Sistema de Información Trámites CRC: <https://tramitescrc.com.gov.co/tramitesCRC/publico/index.xhtml>
- La CRC revisará la documentación enviada a través del formulario, de conformidad con el procedimiento establecido en la Resolución 5050 de 2016, para cada recurso.

Notificaciones:

- Una vez solicitada la notificación del acto administrativo de asignación del recurso de identificación por parte de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), el solicitante debe notificarse del acto o autorizar la notificación electrónica.

Resultado que se obtiene:

- Asignación del recurso de identificación, que se obtiene en 15 días hábiles.

Medio donde se obtiene el resultado:

- Correo Electrónico: notificacionescrc@ccom.gov.co
- Presencial: Calle 59ª Bis No. 5 – 53 Piso 9 – Bogotá D.C.

Dónde se puede hacer seguimiento a la solicitud:

- Correo Electrónico: atencioncliente@ccom.gov.co
- Telefónico: Fijo (601) 3198300, Horario de atención: de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m. (jornada continua)
- Telefónico: Fijo 018000 919278, Horario de atención: de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m. (jornada continua)
- Presencial: Calle 59ª Bis No. 5 – 53 Piso 9 – Bogotá D.C.
- Página Web: https://tramitescrc.com.gov.co/tramites/consulta/consulta_tramite.xhtml

Portafolio de Oferta Institucional de los Trámites y Otros Procedimientos Administrativos de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC)	Cód. Proceso: 4000	Página 13 de 19	
	Actualizado: 24/01/2022	Revisado por: Relacionamiento con Agentes.	Fecha revisión: 24/01/2022 Revisión No. 1
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

3.5. Autorización de Mensajes Cívicos

¿Cuándo se puede realizar?

- Cualquier fecha

¿Requiere pago?

- Es gratuito

¿Es totalmente en línea?

- Sí

Manual de usuario

- <https://www.crcm.gov.co/es/espacios-institucionales-y-mensajes-civicos>

Descripción

Los Mensajes Cívicos son aquellos a través de los cuales entidades estatales o entidades sin ánimo de lucro, divulgan campañas sociales de interés público para beneficio de la comunidad.

Para Realizarlo se necesita:

- Solicitud suscrita por el Representante Legal de la entidad y dirigida a la Dirección Ejecutiva de la CRC, indicando el objeto de la misma, la referencia del video, la vigencia, el tiempo de duración y el correo electrónico de la persona responsable. Certificar que la Entidad no cuenta dentro de su presupuesto con recursos para pautar o hacer publicidad en televisión. Certificar que en el mensaje no aparecen funcionarios públicos ni en audio, ni en video.
- Se requiere aval de Presidencia de la República, únicamente para el caso de entidades de la Rama Ejecutiva del poder público.
- Adjuntar Contenido Audiovisual

Resultado que se obtiene:

- Carta de aprobación del Mensaje Cívico, que se obtiene en 15 días hábiles.

Medio donde se obtiene el resultado:

- Correo Electrónico: comunicacioncrccare@crcm.gov.co

Dónde se puede hacer seguimiento a la solicitud:

- Correo Electrónico: atencioncliente@crcm.gov.co
- Telefónico: Fijo (601) 3198300, Horario de atención: de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m. (jornada continua)
- Telefónico: Fijo 018000 919278, Horario de atención: de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m. (jornada continua)
- Presencial: Calle 59ª Bis No. 5 – 53 Piso 9 – Bogotá D.C.
- Página Web: https://tramitescrcm.gov.co/tramites/consulta/consulta_tramite.xhtml

Portafolio de Oferta Institucional de los Trámites y Otros Procedimientos Administrativos de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC)	Cód. Proceso: 4000	Página 14 de 19	
	Actualizado: 24/01/2022	Revisado por: Relacionamiento con Agentes.	Fecha revisión: 24/01/2022 Revisión No. 1
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

3.6. Autorización de Espacios Institucionales

¿Cuándo se puede realizar?

- Cualquier fecha

¿Requiere pago?

- Es gratuito

¿Es totalmente en línea?

- Sí

Manual de usuario

- <https://www.crcom.gov.co/es/espacios-institucionales-y-mensajes-civicos>

Descripción

Los Espacios Institucionales son aquellos reservados en todos los canales de televisión abierta para la radiodifusión de contenidos realizados por entidades del Estado, que tengan como propósito informar a la ciudadanía acerca del ejercicio propio de sus funciones, y destinados a la promoción de la unidad familiar, el civismo, la educación, los derechos humanos, la cultura y, en general, orientados a la divulgación de los fines y principios del Estado.

Para Realizarlo se necesita:

- Presentar una solicitud suscrita por el Representante Legal de la entidad y dirigida a la Dirección Ejecutiva de la CRC, indicando el objeto de la misma, la vigencia, el tiempo de duración, el correo electrónico de la persona responsable y la referencia del mismo. El Representante Legal debe certificar que la Entidad no cuenta dentro de su presupuesto con recursos para pautar o hacer publicidad en televisión. El Representante Legal debe certificar que en el mensaje no aparecen funcionarios públicos ni en audio, ni en video.
- Las solicitudes que sean presentadas por entidades adscritas a la Rama Ejecutiva del poder público deberán estar acompañadas del respectivo aval por parte de la Presidencia de la República
- En la solicitud también debe adjuntarse el material audiovisual en formato de video .wmv a través de un DVP u otro medio digital. El tiempo de duración del material audiovisual, en segundos, debe estar determinado en múltiplos de cinco (5), por ejemplo 20, 25,30 o 60 segundos máximos, incluida la colilla de la CRC de 3 segundos. El Espacio Institucional debe incluir algún sistema que garantice a la población con discapacidad auditiva, el acceso al contenido del Espacio Institucional (Closed Captioning, Subtitulación o Lengua de Señas Colombiana). La responsabilidad por el contenido del Espacio Institucional será exclusivamente de la entidad solicitante.
- Una vez verificados los requisitos del acuerdo 002 de 2011 y la circular 124 de 2019, La CRC envía la carta de autorización o rechazo del Espacios Institucional.

Resultado que se obtiene:

- Carta de aprobación del Espacio Institucional, que se obtiene en 15 días hábiles.

Portafolio de Oferta Institucional de los Trámites y Otros Procedimientos Administrativos de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC)	Cód. Proceso: 4000	Página 15 de 19	
	Actualizado: 24/01/2022	Revisado por: Relacionamiento con Agentes.	Fecha revisión: 24/01/2022 Revisión No. 1
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

Medio donde se obtiene el resultado:

- Correo Electrónico: comunicacioncrccare@crcom.gov.co

Dónde se puede hacer seguimiento a la solicitud:

- Correo Electrónico: atencioncliente@crcom.gov.co
- Telefónico: Fijo (601) 3198300, Horario de atención: de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m. (jornada continua)
- Telefónico: Fijo 018000 919278, Horario de atención: de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m. (jornada continua)
- Presencial: Calle 59ª Bis No. 5 – 53 Piso 9 – Bogotá D.C.
- Página Web: https://tramitescrcom.gov.co/tramites/consulta/consulta_tramite.xhtml

4. CANALES DE RECEPCIÓN, COORDINACIÓN RESPONSABLE CRC Y NORMATIVIDAD APLICABLE.

Trámite	Canales de Recepción	Coordinación Responsable CRC	Normatividad Aplicable
Homologación de Equipos Terminales	Formulario en línea: https://tramitescrcom.gov.co/tramites/comun/guia.xhtml?tit=&subt=&chain_hd=A1GE41nJn3oc734nVc8hwA==&tram=yD8u0OWVyZ0WEW7bXaxDbA==&pr1=HcjIA81G6kr370OdSFuD8x4CSdW269PagngDS7dgg7A=&onA=S0etv8CCdHqPI8wYF9h5dIJYfyRAR/E4RAISzFhkqmu9rhG74UY4+cZWPNraceVk7Q7LTklGzPR4+Tgak56RQ==	Coordinación de Relacionamiento con Agentes	Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019. Resolución 5050 de 2016, (Título VII Homologación de Equipos Terminales)
Controversias de Interconexión entre Proveedores de Redes y Servicios de	Correo Electrónico: atencioncliente@crcom.gov.co Oficina Física: Calle 59 A bis No. 5-53 Piso 9	Coordinación de Asesoría Jurídica y Solución de Controversias.	Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019 Resolución 3101 de 2011, (Artículos 10 y 35)

Telecomunicaciones			
Imposición de Servidumbre de Acceso, uso e Interconexión de Redes y Servicios de Telecomunicaciones	<p>Correo Electrónico: atencioncliente@crcom.gov.co</p> <p>Oficina Física: Calle 59 A bis No. 5-53 Piso 9</p>	Coordinación de Asesoría Jurídica y Solución de Controversias.	Resolución 3101 de 2011, (Artículo 39 y 40) Resolución 5050 de 2016, (Título IV Uso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones) Ley 1437 de 2011, (Procedimiento Administrativo)
Trámite Único de Recursos de Identificación	<p>En línea: https://tramitescrcom.gov.co/tramitesCRC/publico/index.xhtml</p>	Coordinación de Relacionamiento con Agentes	Resolución 5050 de 2016, (Título VI, Capítulo 3) Decreto 1078 de 2015, (Artículo 2.2.12.7.1.1 y 2.2.12.7.1.11) Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019 Decreto 25 de 2002, (Artículo 13, 14, 15)
Autorización de Mensajes Cívicos	<p>Correo Electrónico: atencioncliente@crcom.gov.co</p>	Coordinación de Relacionamiento con Agentes	Circular 124 de 2019, (Todo el documento) Acuerdo 002 de 2011, (Todo el documento) Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019
Autorización de Espacios Institucionales	<p>Correo Electrónico: atencioncliente@crcom.gov.co</p>	Coordinación de Relacionamiento con Agentes	Resolución 5050 de 2016 Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019 Circular 124 de 2019, (Todo el documento) Acuerdo 002 de 2011, (Todo el documento)

5. GRUPOS DE VALOR IDENTIFICADOS

La CRC cuenta con la caracterización de sus Grupos de Valor que le permite conocer las particularidades de cada uno de ellos para la definición de estrategias que fortalezcan la relación y motiven su participación en los diferentes espacios dispuestos por la Comisión.

Los Grupos de Valor de la CRC son:

Portafolio de Oferta Institucional de los Trámites y Otros Procedimientos Administrativos de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC)	Cód. Proceso: 4000	Página 17 de 19	
	Actualizado: 24/01/2022	Revisado por: Relacionamiento con Agentes.	Fecha revisión: 24/01/2022 Revisión No. 1
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			



6. PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA

La Comisión cuenta con un Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano, que tiene por objetivo fortalecer la gestión de la atención y servicio a la ciudadanía, a través de los distintos canales de interacción, promoviendo la aplicación de pautas de comportamiento para la atención de la ciudadanía en general, así como la atención prioritaria y preferencial a las personas que presenten algún tipo de situación particular, como adultos mayores, mujeres embarazadas, población en situación de vulnerabilidad y personas con discapacidad, mejorando la interacción con los diferentes grupos de valor logrando la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

[Consulte el Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano aquí](#)

7. SOCIALIZACIÓN

La Coordinación Relacionamiento con Agentes es la responsable de mantener, actualizar y socializar la Oferta Institucional de los Trámites y Otros Procedimientos Administrativos, bajo la siguiente estrategia:

a) Comunicación Interna:

- Divulga la Oferta Institucional de los Trámites y Otros Procedimientos Administrativos (cartelera interna, intranet y boletín interno).

Portafolio de Oferta Institucional de los Trámites y Otros Procedimientos Administrativos de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC)	Cód. Proceso: 4000	Página 18 de 19	
	Actualizado: 24/01/2022	Revisado por: Relacionamiento con Agentes.	Fecha revisión: 24/01/2022 Revisión No. 1
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

b) Comunicación Externa:

- Divulgación de la Oferta Institucional de los Trámites y Otros Procedimientos Administrativos (Redes Sociales y página web).

8. CONTROL DE CAMBIOS

Control de Cambios		
Fecha	Versión	Descripción
24/01/2022	1.0	Creación del Documento